

تقييم الصدق والثبات لمقياس السلوك العدواني في بيئة العمل بين العاملين في القطاع الصحي Assessing the validity and reliability of an aggressive behavior scale among health employees

د. محمود محمد الطويل

قسم الإدارة الصحية، كلية التقنية الطبية مصراتة

attaweil@yahoo.com

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الصدق والثبات لمقياس السلوك العدواني بين العاملين في القطاع الصحي في مدينة مصراتة. تم اختبار صدق وثبات أحد المقاييس المطورة من قبل Neuman and Baron 1998 في تصنيف السلوك العدواني في بيئة العمل والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي: تعبيرات العداء، والعرقلة، والعدوان الصريح. تم جمع البيانات من العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية العامة والخاصة الواقعة بمدينة مصراتة من عينة عشوائية قوامها (158) مشارك. وتم حساب الصدق العام لمقياس السلوك العدواني في العمل من خلال التحليل العاملي الاستكشافي على فقرات المقياس وفق طريقة المكونات الأساسية مع التدوير المائل باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V. 25. وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS AMOS. V25 في إجراء التحليل العاملي التوكيدي من خلال النمذجة بالمعادلة البنائية (Structural Equation Modeling) ((SEM)، الطريقة الاحتمالية القصوى (Maximum Likelihood Method) للاستدلال على صدق المقياس وتم استخدام اختبار الفا كرونباخ للتأكد من ثبات المقياس. أسفرت النتائج عن صلاحية المقياس بأبعاده الثلاثة لمقياس السلوك العدواني في بيئة الدراسة مثلما جاء في نسخته الأصلية. وفقا لمقياس ليكرت الخماسي جاء ترتيب أبعاد السلوك العدواني على النحو التالي: تعبيرات العداء يليها العرقلة ثم الاعتداء الصريح. نوصي بمزيد من دراسات الصدق والثبات من أجل تعزيز صلاحية المقاييس العالمية في بيئة الدراسة العربية.

استلمت
بتاريخ
2024/03/04
وقبلت
بتاريخ
2024/3/20
ونشرت
بتاريخ
2024/04/22

الكلمات المفتاحية:
السلوك العدواني في
العمل،
النمذجة
بالمعادلة البنائية،
صدق وثبات النماذج

Abstract

This study aims to assess the validity and reliability of the measure of aggressive behavior among health employees in the city of Misrata. The validity and reliability of one of the scales developed by Neuman and Baron 1998 was tested in the classification of aggressive behavior in the work environment, which consists of three dimensions: expressions of hostility, obstructionism, and overt aggression. Data was collected from employees of public and private hospitals and medical centers located in the city of Misrata from a random sample of (158) participants. Factor analysis was calculated through exploratory factor analysis on the items of the scale according to Principles Components method with oblique rotation using the Statistical Package of Social Sciences SPSS V. 25. The statistical program SPSS AMOS V25. was also used in conducting confirmatory

factor analysis through Structural Equation Modeling (SEM). Maximum Likelihood Method was used to infer the validity of the scale and the Cronbach alpha test was used to confirm the reliability of the scale. The results confirmed the validity of the scale in its three dimensions to measure aggressive behavior in the study environment as stated in its original version. According to Likert's five-dimensional scale, the order of the dimensions of aggressive behavior was as follows: expressions of hostility followed by obstructionism and then overt aggression. I recommend more validity and reliability studies to enhance the validity of international standards in the Arab study environment.

Keywords: Aggressive Behavior at Work, Structural Equation Modeling, Models Validity and Reliability.

مقدمة

السلوك العدواني في العمل ليس ظاهرة جديدة ولكن نتيجة لتأثيره السيء على الأفراد والمنظمات فقد شد انتباه الباحثين في سياق سلوك العمل السلبي في بيئة العمل. وعلى الرغم من نقص الإحصاءات المحلية في هذا الشأن إلا أن دولياً يشير مكتب إحصاء بيانات العاملين في أمريكا إلى أن إصابات العمل التي حدثت في الولايات المتحدة في سنة 2022 كانت 5486 إصابة من بينها 524 إصابة قتل عمد بسبب شخص آخر (Census of Fatal Occupational Injuries Summary, 2022). أما في القطاع الصحي والرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة فقد كان هناك 1224 حالة وفاة بين العاملين أي بمعدل 6.7 حالة وفاة لكل 1000000 عامل خلال الفترة من 2011 إلى 2019 (Hawkins and Chavarria, 2023).

وعلى الرغم من تناول هذه الظاهرة بشكل واسع ضمن نماذج وأطر شاملة ضمن سلوك العمل السلبي من قبل Robinson and Bennett 1995, Marcus and Schuler 2004, and Martinko et al 2002, Chen et al 2020, Kundi and Selden & Downey 2012, and Wittmer et. al 2013, Notelaers et al 2021، وكظاهرة مستقلة من قبل Badar, 2021، إلا أن قياسها محلياً لم يحظى بمثل هذا الاهتمام. (Hawkins and Chavarria, 2023).

في ظل العجز القائم بشأن غياب أداة قياس محكمة علمياً من حيث الصدق والثبات لأجل قياس وتصنيف السلوك العدواني في بيئة العمل المحلية تأتي هذه الدراسة لتطرح التساؤلات العلمية التالية: ما مدى صدق وثبات نموذج (Neuman and Baron 1998) في تصنيف العدوان بين العاملين في القطاع الصحي في مدينة مصراتة؟ وما هي أبرز مظاهر هذا السلوك العدواني بين الأفراد العاملين في القطاع الصحي في مدينة مصراتة؟ وبناء على هذه التساؤلات العملية فإن الدراسة ترمي إلى اختبار صدق وثبات إحدى المقاييس التي تم تطويرها من قبل Neuman and Baron 1998 في تصنيف السلوك العدواني في بيئة العمل، وبالتالي معرفة أبرز تجلياته.

تأتي هذه الدراسة في إطار قياس ومقارنة أنواع السلوك التنظيمي أحد فروع علم الإدارة وتقوم على استخدام نموذج Neuman and Baron 1998 في تصنيف العدوان بين العاملين والذي يتكون من ثلاثة وثلاثون فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد هي: تعبيرات العدا (Expressions of hostility)، والعرقلة (Obstructionism) والعدوان الصريح (Overt aggression). وقد تم اختيار مجتمع الدراسة ليتكون من العاملين في القطاع الصحي بمدينة مصراتة بفرعيه العام والخاص وذلك باستخدام أداة القياس (الاستبيان) وقد اعتمد مرجع Pallant, 2020 في حساب حجم العينة بحيث يكون كحد أدنى خمس استمارات لكل سؤال من أسئلة الاستبيان فكان الناتج (158) استمارة صالحة للتحليل.

وتأتي أهمية الدراسة في جانبين أحدهما أكاديمي يسد العجز السائد في تقييم أدوات القياس المحكمة عالمياً واختبارها محلياً والثاني عملي يساعد متخذي القرار في معرفة أهم عناصر السلوك العدواني في بيئة عملهم. ولأجل تحقيق ما سبق فإنه تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة وثلاثة جوانب رئيسية هي الإطار النظري للدراسة وطريقتها العملية وعرض ومناقشة نتائجها في ظل الدراسات السابقة. كما تختتم الدراسة بجملة من التوصيات العلمية والعملية تفتح مزيداً من آفاق البحث العلمي في هذا الموضوع.

الإطار النظري للدراسة

يعتمد الإطار النظري لهذه الدراسة على تحديد معالم السلوك العدواني بين الأشخاص في العمل من خلال استعراض تعريفاته وتصنيفه وطرق قياسه ضمن أدبيات السلوك التنظيمي بوجه عام ثم التعرض لقياس هذه الظاهرة في القطاع الصحي بحيث يصل الباحث بنهاية هذا الجزء من الدراسة إلى تشكيل فرضياتها التي تجيب على تساؤلاتها العلمية.

تعريف السلوك العدواني في مكان العمل

حاول العديد من العلماء تعريف السلوك العدواني في مكان العمل بهدف اختبار مسبباته وعواقبه واقتراح حلول لمثل هذا السلوك المنحرف. عرّف (Baron, 2013)، السلوك العدواني في مكان العمل بأنه "... النية لإلحاق الأذى بطرف آخر." كما تم تعريف السلوك العدواني في مكان العمل أيضًا على أنه "... جهود الأفراد لإلحاق الأذى بالآخرين الذين يعملون أو عملوا معهم أو المنظمات التي يعملون فيها حاليًا أو كانوا يعملون فيها سابقًا" (Neuman and Baron, 1998). وبالتالي نجد في التعريفات السابقة مفهوم السلوك العدواني في مكان العمل واسع بما يكفي بحيث يتضمن السلوك السلبي ضد الأفراد والمنظمة. وهناك درجة من التداخل بين السلوك العدواني في مكان العمل والأشكال الأخرى من سلوكيات العمل المضادة مثل الإساءة العاطفية في العمل (Keashly and Jagatic, 2003)، والفظاظة (Andersson & Pearson, 1999). كما اتخذ باحثون آخرون شكلاً أضيق من السلوك العدواني في مكان العمل ودرسوه على أنه "الفظاظة في مكان العمل"، وعرّف الفظاظة على أنها "سلوك منحرف أقل حدة مع نية غامضة لإلحاق الضرر بالهدف، مع وجود انتهاك لمعايير مكان العمل للاحترام المتبادل" (Anderson & Pearson, 1999).

في هذا البحث، يتبنى الباحث نهجًا شخصيًا داخليًا تجاه السلوك العدواني في مكان العمل، وأطلق عليه "السلوك العدواني بين الأفراد في مكان العمل". وسيشمل هذا المفهوم جميع أشكال العدوان بين الأفراد، والتي بين الفرد والجماعة، أي التي مصادرها من داخل المنظمة. يستتني هذا المفهوم الأشكال الأخرى من السلوك المنحرف ضد المنظمة، والاعتداءات القادمة من أشخاص خارج المنظمة، لأن هذه الأنواع المستبعدة لها سوابق وعواقب متداخلة. هذه ليست المحاولة الأولى لعزل "السلوك العدواني بين الأشخاص في مكان العمل" لأغراض أكاديمية، لكنها المحاولة الأولى لتتبع هذا المفهوم داخل بيئة العمل الليبية.

أنواع السلوك العدواني بين الأشخاص في مكان العمل

السلوك العدواني في العمل ظاهرة ذات أشكال متعددة بداية من أذناها وطأة مثل الإشاعة المغرضة أو الغيبة إلى أشدها وطأة مثل الإعتداء المادي. ضمن هذا الإطار تقع أنواع عدة من مفاهيم السلوك العدواني مثل الفظاظة في العمل (Anderson & Pearson, 1999: workplace incivility) و التتمر في العمل (Sheehan & Barker, 1999: workplace bullying) والعنف في مكان العمل (Myers, 1996; Piturro 2001: workplace violence). لقد حدد (Neuman and Baron, 1998) ثلاثة مستويات من العدوان في مكان العمل ووصفوها: تعبيرات العداء، والعرقلة، والعدوان العلني. تتوافق هذه التسميات أحيانًا أو تتداخل مع المفاهيم التي سأتناولها أدناه.

الفظاظة في مكان العمل

يعرّف (Andersson & Pearson, 1999) الفظاظة في مكان العمل على أنها سلوك منحرف غير حاد مع نية غامضة لإلحاق الأذى بالهدف، في انتهاك لمعايير مكان العمل للاحترام المتبادل. السلوك الفظ غير لائق ويتصف بعدم احترام الآخرين. السمة المميزة للفظاظة هي أن نية الأذى - كما تُدرك من خلال عيون المحرض والهدف أو المراقبين - غامضة. (على سبيل المثال، التجاهل أو الإغفال). لقد أوضح (Andersson and Pearson, 1999) كيف تختلف الفظاظة عن بعض أشكال سوء المعاملة الأخرى في المنظمات وتتداخل معها. حيث يصوران العدوان على أنه يشمل العنف وبعض أشكال الفظاظة.

التتمر في مكان العمل

يعد التتمر سلوكًا ضمنيًا أو صريحًا يتمثل في العداء أو العدوان أو التهريب أو أي ضرر يلحق بفرد أو مجموعة من الأفراد متى كان مستمرًا ومتكررًا ويوصف التتمر في مكان العمل بأنه نوع من العدوان الشخصي في العمل (Neuman and Baron, 2005) وهو أكثر من مجرد فظاظة (Andersson and Pearson, 1999) وله هذه الخصائص؛ خاصية التكرار، والشدة، والمدة، والتفاوت في مركز السلطة (Einarsen et al., 2003; Rayner and Keashly, 2005; Rayner et al., 2003). استخدمت Lutgen- Sandvik وزملاؤها مصطلح الشدة لتحديد عدد الأفعال السلبية المختلفة مثل الإذلال والتخويف والمهاجمة، ولتشكيل التتمر، يجب أن تحدث هذه الأفعال السلبية بشكل متكرر، عادةً أسبوعيًا أو في كثير من الأحيان. كذلك يجب أن تحدث هذه الأفعال أيضًا على مدى فترة زمنية، ويكون التفاوت في السلطة بين الجاني والهدف واضحًا (أي يجب أن يشعر الهدف، لسبب أو لآخر، بأنه غير قادر على إيقاف أو منع الإساءة (Lutgen-Sandvik et al., 2007). يقول الباحثون في مجال التتمر مثل (Matthiensen and Einarsen, 2001; Mikkelsen and Einarsen, 2001) أن التتمر يحدث عندما يكون هناك اختلال في توازن القوة بين الجاني والهدف. أو الموقف، أو العمر، أو الجنس. عندما ينتج التتمر عن اختلال توازن القوى في المنصب الرسمي يميل إلى أن يصبح "إشرافًا تعسفيًا". هناك أوجه تشابه بين التتمر في مكان العمل والإشراف التعسفي في الإذلال والتخويف، ولكن هذا الأخير يأتي من مصدر رسمي للسلطة. فالإشراف التعسفي هو عرض مستمر للسلوكيات العدائية اللفظية وغير اللفظية، باستثناء الاتصال الجسدي (Tepper, 2000).

العنف في مكان العمل

ميز الباحثون بين مصدرين للعنف: الأول ما يأتي من الزميل في العمل والثاني من خارج العمل (LeBlanc and Kelloway, 2002)، وهذا الأخير خارج نطاق هذه الدراسة، وشمل تعريفهم للعنف في مكان العمل الاعتداءات الجسدية والتهديدات بالاعتداء على الموظفين. يُعرّف العنف أيضًا بأنه فعل يتم تنفيذه بنية أو نية متصورة لإحداث ألم جسدي أو إصابة لشخص آخر (Straus and Gelles, 1986). ويذكر (Greenberg and Barling, 1999) أن العنف في مكان العمل الذي يؤدي إلى إصابات جسدية لا يمثل سوى جزء صغير من العنف في مكان العمل. إذ ينخرط الموظفون في أشكال أقل خطورة من العنف أكثر مما ينخرطون في حوادث القتل في مكان العمل، على الرغم من أن أشكال العنف الأقل خطورة لا يتم الإعلان عنها أو بحثها على أنها جرائم. كما يُنظر إلى العنف في مكان العمل أحيانًا على أنه سلسلة متصلة من الأفعال تتراوح من السلوك الأقل ضررًا (مثل الصراخ) إلى السلوك الشديد والضرار (على سبيل المثال، الأذى الجسدي الشديد أو القتل (Slora et al 1991)). ومن خلال مقارنة مفهوم التنمر مع مفهوم العنف نستنتج أنه يوجد تداخل بينهما إلا أن التنمر قد يكون بداية السلسلة المتصلة من أفعال العنف التي تمتد حتى الإذاء الجسدي الشديد أو القتل.

قياس وتصنيف السلوك العدواني بين الأشخاص في مكان العمل

ظهر قياس وتصنيف السلوك العدواني بين الأشخاص في مكان العمل تحت مسميات مثل السلوك المنحرف في مكان العمل (Robinson and Bennett, 1995)، أو العدوان في مكان العمل (Neuman and Baron, 1998) أو تحت الفئات الفرعية من العدوان في مكان العمل مثل عداء مكان العمل (Seldon & Downey, 2012).

أجرى روبنسون وبنيت (Robinson and Bennett, 1995) دراسة حول تصنيف السلوكيات المنحرفة في مكان العمل وصنفوا السلوك المنحرف إلى بعدين: فكان البعد الأول يعتمد على خطورة أو ضرر الأفعال المنحرفة. وعكس أحد طرفي هذا البعد أفعال خطيرة استهدفت الشركة والأفراد. أما الطرف الآخر فقد عكس أفعال أقل خطورة تستهدف الشركة والأفراد. أما البعد الثاني فيعكس اتجاه الفعل: العلاقات الشخصية الضارة للأفراد أو العلاقات غير الشخصية والمضرة بالمنظمات. بناء على هذا التصنيف، قاما بتقسيم الانحرافات الشخصية إلى مجموعتين، المجموعة الأولى: خطرة وأطلقوا عليها اسم "السلوك العدواني الشخصي" والمجموعة الثانية أقل خطورة وأطلقوا عليها اسم "الانحراف السياسي"، كما صنفوا الانحرافات التنظيمية إلى "انحراف ضد الممتلكات وانحراف ضد الإنتاج".

ومن بين الانحرافات الشخصية في مكان العمل، تقع الأعمال العدوانية التي تختلف في شدتها من الشدة المنخفضة (مثل النميمة) إلى الشدة العالية (مثل الإساءة الجسدية). أما من حيث اتجاه السلوك المنحرف في مكان العمل فقد شمل تصنيف (Robinson and Bennett, 1995) أفعال الظلم ضد الأشخاص مثل مطالبة الموظف بالعمل خارج نطاق الوصف الوظيفي، وإظهار المحاباة وهي من أسلاف العدوان في مكان العمل، والأفعال التي تستهدف العملاء (مثل الإساءة الجسدية للعملاء)، كما شمل تصنيفهم أيضًا أعمالاً ضد المنظمة (مثل السرقة والتخريب). وهنا يجب أن نؤكد أن الأفعال التي تستهدف العملاء والأعمال التي ضد المنظمة تقع خارج نطاق هذه الدراسة.

أما نيومن وبارون (Neuman and Baron 1998) فقد ميزا بين شكلين من الاعتداءات في مكان العمل في النموذج العام الذي قدماه عام 1998. لقد اشتقوا تصنيفهم من الأدبيات الموجودة حول العدوان الإنساني واختبروه مع عينة من الأشخاص العاملين. لقد أطلقا على الشكل الأول من العدوان في مكان العمل اسم: (خفي Covert) وهو مشتق من دراسة (Björkqvist et al., 1992) ويمثل الأفعال التي تسبب ضررًا ولكنها مقنعة ودقيقة بطبيعتها (على سبيل المثال، عدم تحذير الهدف من الخطر الوشيك). وأطلقا على الشكل الثاني من العدوان في مكان العمل اسم: (صريح Overt) ويمثل حالات من الاعتداءات الجسدية المباشرة الموصوفة بالعنف في مكان العمل.

وعندما اختبر بارون وآخرين (Baron et al, 1999) نموذج العاملين سالف الذكر في دراسة المحددات الاجتماعية والشخصية للعدوان في مكان العمل في الولايات المتحدة الأمريكية، أدى التحليل إلى حل ثلاثي العوامل. فسروها ووصفوها بأنها تعبيرات عن العداء والعرقلة والعدوان الصريح، وكانت نتائج اختبار الثبات لكرونباخ ألفا 0.91، و 0.87 و 0.81 على التوالي. وقد أسفرت نتائج تحليل العوامل عن عدم ظهور عدة أشكال من سلوك العمل العدواني الشخصي (مثل الإهانات والصياح والصراخ والتحرش الجنسي ذي الطبيعة الجسدية) والذي يشير إلى انخفاض انتشار مثل هذه الأفعال في دراستهم. كما أظهر تصنيفهم لعوامل العدوان في مكان العمل أن الموظفين كانوا أكثر عرضة للعدوان على زملائهم في العمل أو المشرفين المباشرين عليهم، وأقل احتمالاً للعدوان على المسؤولين، وأقل احتمالاً للعدوان على مؤسستهم بأكملها. وتستدعي هذه النتيجة مزيداً من البحث في عزل وقياس العدوان الشخصي في مكان العمل بشكل منفصل وفي بيئة جديدة غير بيئة الدراسة السابقة.

لقد طور سيلدون ودوني (Seldon and Downey, 2012) ما أسماه قائمة عداء مكان العمل (Workplace Hostility Inventory). وقد أشارت نتائج دراستهما إلى ثلاثة أنواع فرعية تتعلق بتصورات التعرض للعداء: التدخل في العمل (interference with work) وتشويه السمعة (denigration) والإقصاء (exclusion). لقد حددا خمس خصائص رئيسية للعداء في مكان العمل، وهي: تصور الهدف (أي يجب أن يدرك الأفراد أنهم أهداف لسوء المعاملة)، والتكرار (أي المعاملة السيئة

المتكررة)، والإرادة الحرة (أي التي يقوم بها الجناة طواعية)، والطبيعة غير المادية، والخصوصية التنظيمية (أي يستبعد مثل الإساءة اللفظية من قبل العملاء). على الرغم من أن قائمة عداء مكان العمل (Seldon and Downey, 2012) تقيس السلوكيات العدائية بين الأشخاص وتستبعد سوء المعاملة من قبل العملاء، إلا أنها لا ترقى إلى قياس العدوانية الشخصية في مكان العمل لأنها تستبعد السلوك العدواني الجسدي.

كذلك يعد مقياس ليتمان لحصر الإرهاب النفسي في إصداراته المختلفة (Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT; Leymann, 1990) أحد أكثر الأشكال استخدامًا لقياس التمر في مكان العمل. تم تطويره باللغة السويدية، ولكن تم تنقيحه (LIPT-II) واستخدم على نطاق واسع في نسخته المترجمة إلى الألمانية (Niedl, 1996; Zapf et al., 1996). يتكون الاستبيان من (45) عنصرًا، و (النسخة المعدلة 46 عنصرًا)، تمثل أفعال تتمر مختلفة، على سبيل المثال، مهاجمة إمكانات التواصل لدى الشخص، ومهاجمة العلاقات الاجتماعية للشخص، وتشويه السمعة الاجتماعية للشخص، ومهاجمة الوضع المهني والصحي والحياة للشخصية للمعتدى عليها. وقد قام زابف (Zapf et al., 1996) بتعديل (LIPT) إلى خمسة أساليب شائعة للمهاجمة وهي: الإجراءات التنظيمية، العزلة الاجتماعية، الاعتداء على الحياة الخاصة، العدوان اللفظي، ونشر الشائعات وأسلوبان يحدثان أحيانًا في سياق المهاجمة هما مهاجمة المواقف والعنف الجسدي. وعلى الرغم من أن معايير (LIPT) حددت أفعالاً بعينها، فقد تم استخدامها في قياس التمر (Vartia, 2001 and Hershcovis, 2011).

على الرغم من المحاولات المختلفة لقياس السلوك العدواني في مكان العمل (Interpersonal Workplace Aggression IWA)، كما رأينا من قبل، فإن أفضل ما يمكن أن نقرب من استخدامه هو قائمة السلوك العدواني في مكان العمل (WAI) التي اختبرها بارون وآخرين (Baron et al., 1999). لقد قامت جميع المقاييس السابقة بقياس شكل من أشكال (السلوك العدواني في مكان العمل)، على سبيل المثال الفظاظ أو التمر، وقد استبعدوا قياس الاتصال الجسدي. وقد تم استخدام هذه القائمة بواسطة بيترسن (Pietersen, 2005) لقياس وإدارة السلوك العدواني في مكان العمل في شركة أمنية في جنوب إفريقيا.

اشتملت قائمة (WAI) التي استخدمها بيترسن على 24 عنصرًا تقيس المستويات الثلاثة: تعبيرات العداوة، والعرقلة، والعدوان العلني، من حيث: التكرار المتصور للمستويات الثلاثة للسلوك، شدة المشاعر تجاه (التأثير الشخصي) للمستويات الثلاثة للسلوك، والأثر التنظيمي المتصور للمستويات الثلاثة للسلوك. (Pietersen, 2005). عند ترتيب تكرار كل سلوك عدواني (من 1 إلى 24)، جاءت الشائعات / القيل والقال والسرققة في أعلى درجة من الأهمية، بينما تحصل الهجوم بالسلاح والاعتداءات الجسدية على أقل درجة من الأهمية. عند النظر إلى هذه النتائج، ونتائج المقاييس السابقة للسلوك العدواني في مكان العمل، يفهم المرء سبب ندرة تطوير أداة منفصلة لقياس العنف وحده، إنه ببساطة ندرة الظاهرة نفسها.

لعل التمييز بين أنواع السلوك العدواني في العمل يظل محيرًا حتى في البيئة التي تم فيها تطوير واختبار عدة مقاييس للسلوك العدواني في العمل فما بالك ببيئة البحث (البيئة اللببية) التي تقتقر إلى مثل هذه الدراسات وهذا ما دلت عليه دراسة (Notelaers et al., 2018) التي عادت من جديد بعد ما يزيد عن الربع قرن على ظهور مقياس (Leymann Inventory of Psychological Terror LIPT; Leymann, 1990) لتطرح السؤال التالي: ما مدى تميز الصراع في مكان العمل عن العدوان وعن التمر؟ باستخدام طريقة تحليل الطبقة الكامنة (Latent Class Analysis) لبيانات (6175) عاملاً من مختلف الصناعات في بلجيكا توصلت هذه الدراسة إلى إيجاد حل ذي عاملين (الصراع/العدوان مقابل التمر). حيث يُنظر الموظفون ذو التعرض المنخفض للصراع / العدوان والتمر على أن هذه الظواهر متداخلة في الغالب. بينما ينظر الموظفون الذين تعرضوا بشكل متكرر إلى الظواهر التي ذكرت على أنها أكثر تميزًا عن بعض- خاصة التمر في مكان العمل. كذلك وجدوا أيضًا أن الصراع / العدوان والتمر ترتبط بعلاقات معنوية مع الرفاه والتوتر.

ومن الدراسات التي أجريت على قياس السلوك العدواني في العمل وتصنيفه دراسة الشريف (2017) التي أجريت في المملكة العربية السعودية، حيث ربطت هذه الدراسة بين أسباب السلوك العدواني غير المباشر في العمل وأنواعه ودور إدارة الموارد البشرية في التعامل معه. خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين أنواع السلوك العدواني ومسبباته وكذلك بين أنواعه ودور إدارة الموارد البشرية في التعامل معه. أيضا فإن من نتائجها وجود اختلافات معنوية في مسببات السلوك العدواني غير المباشر باختلاف متغيرات الخلفية الشخصية والوظيفية والاجتماعية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة والخبرة). اعتمدت هذه الدراسة على الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس فقط، وعلى الرغم من حداتها، إلا أنها تقتقر إلى مؤشرات الصدق البنائي المتعارف عليها علميا في النمذجة بالمعادلة البنائية للاستدلال على صدق المقياس.

بناء على ما تقدم، نرى أن مصطلح "السلوك العدواني في مكان العمل" هو المصطلح الأكثر ملاءمة لاستخدامه عند وصف جميع أشكال العدوان التي تمت تجربتها في سياق العمل. ولكي نصف السلوك العدواني المذكور أعلاه، يمكن تحديده على النحو التالي: أي فعل أو سلوك يوجهه الجاني تجاه هدف، في المكان أو الظرف الذي يشارك فيه الهدف في تسيير عمله، يتسم بقصد الجاني

إحداث ضرر أو خسارة بغرض تحقيق نتيجة قريبة أو بعيدة، تحد من قدرة الهدف على تجنب الفعل أو السلوك، وتنتهك معايير العمل (Hills and Joyce, 2013).

السلوك العدواني الشخصي في القطاع الصحي

لقد اتجهت أغلب دراسات السلوك العدواني الشخصي في القطاع الصحي إلى تحديد أي أنواع السلوك العدواني أكثر إنتشاراً، أو تحديد أي فئات العاملين أكثر تضرر من هذا السلوك، أو كلاهما معاً. وسوف نعرض هنا بعض الدراسات الحديثة التي تناولت كلا منهما.

تشير دراسة مقطعية عن تواتر الاعتداء اللفظي أو الكتابي والجسدي الذي تعرض له من يعملون في الممارسة الطبية السريرية الأسترالية خلال الـ 12 شهراً السابقة (Hills et al, 2011) سواء من المرضى أو أقاربهم أو من زملاء العمل وغيرهم من خارج مكان العمل إلى تعرض 70.6% من الأطباء للعدوان اللفظي أو الكتابي و32.3% تعرضوا للعدوان الجسدي. كان العدوان من المرضى هو الأكثر إنتشاراً، يليه العدوان من أقارب المرضى أو مقدمي الرعاية، وزملاء العمل وغيرهم من خارج مكان العمل. وقد تعرض المزيد من الطبيبات بشكل عام، والأطباء في المستشفيات وخريجي الطب الأجانب في الممارسة العامة إلى العدوان في مكان العمل. وقد ارتبط العمر وسنوات الخبرة منذ التخرج بشكل سلبي مع تكرار التعرض إلى العدوان في مكان العمل. وقد أشتملت أداة القياس (الاستبيان) على محورين هما:

- 1- الإساءة اللفظية أو الكتابية أو التهديدات أو التخويف أو المضايقة - مثل السخرية والبريد الإلكتروني المسيء والعنصرية والتهم والازدراء والتهديدات غير الجسدية أو التهريب.
- 2- تهديدات جسدية أو ترهيب أو مضايقة أو عنف - مثل رفع اليد أو أي أداة، أو لمس غير مرغوب فيه، أو إتلاف الممتلكات والاعتداء الجنسي أو غيره من الاعتداء الجسدي.

وفي دراسة عن العنف ضد الأطباء في مستشفى الطوارئ بجامعة المنصورة ، مصر (Elkhawaga, et al 2012) خلال النصف الأول من شهر يناير 2012 شملت 68 طبيباً وطبيبة وجد أن 7.4% فقط من الأطباء لم يتعرضوا لأية أعمال عنف خلال عام مضى، وكانت نسبة انتشار العنف الجسدي واللفظي والتهم والعنف الجنسي 60.3% و76.5% و58.8% و30.9% على التوالي. كذلك وجد أن الأطباء الأصغر سناً والأقصر مدة عمل هم أكثر عرضة للعنف الجسدي واللفظي. وأن الذكور أكثر عرضة للتهم بينما تكون الإناث أكثر عرضة للتحرش الجنسي. كذلك كشفت الدراسة على أن غالبية الأحداث العنيفة وقعت داخل المستشفى. اعتمدت هذه الدراسة على الصدق والثبات لأداة القياس في الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية رغم إدخال بعض التعديلات عليها.

وفي دراسة وطنية (Alameddine and Dimassi, 2015) حول تعرض الممرضات للعنف المهني في لبنان من حيث انتشاره وعواقبه والعوامل المصاحبة له في عينة قوامها 915 ممرضة، بلغ معدل انتشار تعرض الممرضات للإساءة اللفظية 62%، والعنف الجسدي 10%. في حين قام لي وآخرون (Lee et al 2013) بالتحقيق لاستكشاف التعرض لتجربة التهم بين الممرضات في عينة قوامها 161 طالب تمريض كانوا يعملون في القطاع الصحي، وقد أظهرت نتائج دراستهم أن 23.0% من الممرضات الذين تمت مقابلتهم قد تعرضوا للتهم في مكان العمل خلال الأشهر الستة الماضية وأن 19.4% تعرضوا للتهم خلال فترة التوظيف بأكملها. وقد شمل مرتكبوا التهم الممرضات (52.9%) والأطباء (23.0%) والمرضى (17.8%). الممرضات التي مارسن التهم كانت من كبار الممرضات (63.0%)، والمديرين أو المشرفين (29.6%)، والزملاء (3.7%)، والممرضات المبتدئات (3.7%)، إلا أن هذه الدراسة لم تتطرق إلا إلى الصدق الظاهري لأداة القياس فقط.

أما عن انتشار وعواقب العدوان والعنف تجاه طاقم التمريض والرعاية في ألمانيا فقد أظهرت دراسة (Schablon et al, 2018) في الاثني عشر شهراً الماضية، تعرض 94.1% من الموظفين في الاستطلاع للإساءة اللفظية و69.8% تعرضوا للعدوان الجسدي. كانت الأعمال العدوانية هي الأكثر شيوعاً في المستشفيات والمرافق السكنية للمعاقين. وقد شعر ثلث الموظفين بمستويات عالية من التوتر نتيجة لهذه الحوادث. على الرغم من حداثة هذه الدراسة إلا أنها لم تتطرق إلى صدق وثبات أداة القياس المستخدمة واكتفت بإشارة إلى مصدرها فقط وهو مقياس مراقبة العدوان المنقح (SOAS-R) الذي تم وضعه من قبل Nijman et al, (1999).

ومن الدراسات الحديثة التي تناولت جانباً من السلوك العدواني في العمل دراسة بيداء هاشم جميل (2021)، كانت عن ادراكات الموظفين حول النميمة في مكان العمل وهل تختلف هذه الادراكات باختلاف الجنس والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية. استخدمت الباحثة مقياس مكون من سبع وعشرون فقرة، منها (10) فقرات تقيس البعد الأخلاقي في النميمة ($\alpha=.77$)، و (6) فقرات تقيس بعد الصداقة في النميمة ($\alpha=.72$)، و (4) فقرات تقيس البعد العدائي في النميمة ($\alpha=.71$)، و (7) فقرات تقيس بعد البحث عن المعلومات في النميمة ($\alpha=.71$). استخدمت الباحثة معامل الارتباط بين درجات كل مجال من مجالات المقياس بالدرجة الكلية للمجال للتدليل على صدق المقياس فكانت معاملات الارتباط تتراوح بين 0.279 و 0.635 عند مستوى الدلالة (0.01). من أبرز نتائج دراسة بيداء هاشم جميل (2021) ان الموظفين ينظرون الى النميمة في مكان العمل على أنها منافية للأخلاق، ويتجنبونها كونها مسألة أخلاقية كما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في ادراكات الموظفين حول النميمة وفقاً لمتغير الجنس،

وفي أبعاد المعلومات والاخلاق ولصالح الاناث باستثناء بعدي العداء والصداقة. لم تجد الباحثة فروق ذات دلالة إحصائية في ادراكات الموظفين حول النميمة تعزى لمتغير المستوى التعليمي في جميع الابعاد، كما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في ادراكات الموظفين حول النميمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في جميع الابعاد باستثناء بعد الصداقة.

الجدير بالذكر أن ظاهرة السلوك العدواني في العمل قد ارتبطت بمتغيرات بحثية أخرى مثل الإحباط الوظيفي والارتباط بالعمل كما جاء في دراسة عبد المحسن جودة وآخرين (2021) والتي استخدمت أسلوب تحليل المسار في اختبار الفروض لتخلص إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتنمر اللفظي على (التخريب، والإهمال واللامبالاة، وضياح الوقت). كذلك وجد تأثير معنوي سلبي للتنمر التنظيمي بأبعاده الثلاثة (التنمر اللفظي، والتنمر بالعلاقات، والتنمر الجسدي) على الأبعاد الثلاثة للارتباط بالعمل (الحيوية، والتفاني، والإنهماك). ومن نتائج هذه الدراسة أيضا وجود تأثير معنوي سلبي للإحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين، والتدخل الشخصي، والإهمال واللامبالاة) على الارتباط بالعمل (الحيوية، والتفاني، والإهمال واللامبالاة)، وأيضا وجود تأثير معنوي إيجابي للتنمر بالعلاقات على (العدوان ضد الآخرين، وضياح الوقت). كما كشفت الدراسة عن وجود تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد التنمر التنظيمي على أبعاد الارتباط بالعمل بشكل جزئي عندما تكون أبعاد الإحباط الوظيفي متغير وسيط. وأخيرا لم تجد الدراسة تأثيرا معنويا للتنمر الجسدي على الإحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين، والتخريب، وضياح الوقت، والتدخل الشخصي، والإهمال واللامبالاة).

على الرغم من الاهتمام بظاهرة السلوك العدواني في العمل على الصعيد الدولي والمحيط العربي إلا أن هذه الظاهرة لم تلقى نصيبها من البحث والتدقيق في بيئة العمل الليبية المحلية باستثناء الإشارة إليها في بعض التقارير عن العنف ضد العاملين في القطاع الصحي (Rashed, 2014) فقد تمثلت هذه الظاهرة في الانتقام من المرضى الداخليين أنفسهم بسبب تعاطي الكحول والمخدرات والجهل وعدم التسامح وعدم الاحترام، ويمكن أن يأتي العنف من المرضى، أو من الأقارب أو الأصدقاء، وأحيانا من الجانحين ضد العناصر الطبية.

كذلك من الدراسات التي تناولت السلوك العدواني في البيئة الليبية دراسة الطيب وآخرين (Elayeb, et al, 2022) عن تأثير السلوك العدواني على إنتاجية الموظفين في قطاع النفط والغاز الليبي. حيث توصلت الدراسة إلى تنبؤات ذات دلالة إحصائية بإنتاجية الموظفين شملت سوء المعاملة والرضا الوظيفي والسلوك العدواني وعلاقات العمل وكانت معاملات هذه المتغيرات هي -0.285، 0.292، -0.256، و0.188 على التوالي. على الرغم من حداثة هذه الدراسة إلا أنها لم تشر إلى صدق أو ثبات أداة القياس التي استخدمت في قياس السلوك العدواني وسوء المعاملة والذي يمثل جانبا منها في مثل هذه الدراسات.

مما سبق يتضح لنا أن قياس الصدق والثبات في تصنيف السلوك العدواني يعد أمرا نادرا في البيئة العربية وعليه فإن الباحث يفترض الآتي:

الفرضية الأولى : يتصف مقياس (Neuman and Baron 1998) في تصنيف العدوان بين العاملين بالصدق البنائي مثلما جاء في النسخة المطورة من قبل (Baron et al , 1999) من هذا المقياس.
الفرضية الثانية : يتصف مقياس (Neuman and Baron 1998) في تصنيف العدوان بين العاملين بمعامل ثبات مقبول (معامل كرونباخ الفا) مثلما جاء في النسخة المطورة من قبل (Baron et al , 1999) من هذا المقياس.

منهجية الدراسة

تأتي هذه الدراسة ضمن إطار وصفي لمفهوم العدوان بين العاملين من خلال منهج كمي يختبر صدق وثبات مقياس تصنيف العدوان في العمل الموصوف مسبقا. حيث تم جمع بيانات الدراسة من العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية العامة والخاصة الواقعة ضمن النطاق الجغرافي لمدينة مصراتة. ونظرا لتشنت تبعية هذه المستشفيات والمراكز الصحية بين التبعية المحلية والتبعية المركزية لوزارة الصحة لم يتمكن الباحث من حصر عدد أفراد مجتمع الدراسة واعتمد على طريقة الحد الأدنى لـ Hair, et al 2019 في حساب حجم العينة (عدد أسئلة الاستبيان $33 \times 5 = 165$). تم حساب الصدق العام لمقياس السلوك العدواني في العمل من خلال إجراء التحليل العاملي الاستكشافي على فقرات المقياس وفق طريقة المكونات الأساسية مع التدوير المائل باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V. 25. لإجراء اختبارات الإحصاء الوصفي والإستدلالي على العينة العشوائية الصالحة للتحليل والمكونة من (158) مشارك. وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS AMOS. V25 في إجراء التحليل العاملي التوكيدي من خلال النمذجة بالمعادلة البنائية ((Structural Equation Modeling (SEM))، الطريقة الاحتمالية القصوى (Maximum Likelihood Method) للإستدلال على صدق المقياس وتم استخدام اختبار كرونباخ الفا للتأكد من ثبات المقياس. ولأجل التأكد من جودة مطابقة النموذج الثلاثي للبيانات التي تم جمعها فقد استخدمت بعض مؤشرات المطابقة مثل جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي (RMSEA) و مؤشر المطابقة المقارن (CFI) وجذر متوسط مربعات البواقي

المعيارية (SRMR). إن الهدف من استخدام بعض مؤشرات المطابقة هو اختبار مطابقة النموذج الذي اختاره الباحث لبيانات الدراسة، أي اختبار ما إذا كان النموذج المفترض يمثل بيانات الدراسة أفضل تمثيل أم لا. تم استخدام أداة القياس "مقياس السلوك العدواني في العمل لـ Neuman and Baron 1998" والذي تم تطويره لاحقاً من قبل Baron et al , 1999 . المقياس مكون من (33) فقرة تقيس ثلاثة أبعاد من السلوك العدواني في العمل وقد أظهر معامل ثبات حسب مقياس كرونباخ ألفا قدره: تعبيرات العداء = 0.91، والعرقلة = 0.87، والاعتداء الصريح = 0.81. تم استخدام مقياس لكرت الخماسي بحيث تعبر الدرجة (5) عن أعلى درجات الموافقة على وجود الظاهرة محل الدراسة وتعبر الدرجة (1) عن أدنى درجات الموافقة على وجود الظاهرة.

نتائج الدراسة

تنقسم نتائج الدراسة إلى جزئين بحيث يحتوي الجزء الأول على إظهار صدق وثبات مقياس السلوك العدواني في العمل والجزء الثاني يظهر أبرز معالم هذا السلوك وفقاً للتصنيف الذي تم تأكيده، كذلك سيتم التطرق لمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والآثار المترتبة عليها وحدودها.

تقنين مقياس السلوك العدواني في العمل لـ Neuman and Baron 1998 المطور لاحقاً من قبل Baron et al , 1999
تم تقنين مقياس السلوك العدواني في العمل لـ Neuman and Baron 1998 المطور لاحقاً من قبل Baron et al , 1999 وفقاً للقياسات التالية:

صدق الاتساق الداخلي

من أجل تحديد مدى اتساق كل فقرة من فقرات المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه، فقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، والذي يعد مؤشراً على الصدق البنائي للمقياس من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المقياس والدرجة الكلية للبعد نفسه، وبناء عليه فقد تم الاحتفاظ بالعبارات التي تميزت بارتباط موجب يفوق 0.500 عند مستوى الدلالة الإحصائية $p \leq 0.05$. وجاءت النتائج على النحو المبين في الجدول 1 أدناه.

جدول 1 قيم الارتباط بين فقرات مقياس السلوك العدواني في العمل

تسلسل الفقرات	فقرات المقياس	بعد تعبيرات العداء	بعد العرقلة	بعد الاعتداء الصريح	السلوك العدواني
س1	نظرات الاستحقار والغمز عن المقصود بالعداء	0.62			0.58
س2	التقليل من شأن رأي المقصود بالعداء	0.54			0.49
س3	التجاهل من خلال الصمت	0.38			0.36
س4	القيام بحركات سلبية أو بذيئة نحو المقصود بالعداء	0.70			0.66
س5	الغيبة ونشر الإشاعة حول المقصود بالعداء	0.68			0.60
س6	مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم أو عملهم	0.65			0.59
س7	تعمد سب المقصود بالعداء مع تقليل الثناء عليه	0.71			0.70
س8	السخرية من المقصود بالعداء أو مما يقوم به من عمل	0.72			0.66
س9	التباهي بالمكانة أو السلطة / التصرف بطريقة متعالية	0.60			0.61
س10	إرسال معلومات سلبية غير عادلة إلى المستويات الإدارية العليا في المؤسسة	0.64			0.58
س11	ترك مكان العمل عندما يدخل الشخص المقصود بالعداء	0.59			
س12	إعطاء تقرير أداء غير عادل أو سلبي عن المقصود بالعداء	0.74			0.73
س13	عدم إنكار الإشاعات المغرضة التي تقال عن المقصود بالعداء	0.63			0.60
س14	التحرش الجنسي اللفظي	0.33			0.48
س15	عدم الاعتراض على الاتهامات الباطلة التي تواجه المقصود بالعداء	0.54			0.54
س16	تجاهل الرد على المكالمات الهاتفية أو الرسائل التي تأتي من المقصود بالعداء		0.48		0.53
س17	الإخفاق في إرسال المعلومات التي يحتاج إليها المقصود بالعداء		0.68		0.67
س18	جعل الآخرين يؤجلون الأعمال التي يحتاج إليها المقصود بالعداء		0.69		0.67
س19	عدم تحذير المقصود بالعداء من أي خطر وشيك		0.60		0.55

تسلسل الفقرات	فقرات المقياس	بعد تعبيرات العدا	بعد العرقلة	بعد الاعتداء الصريح	السلوك العدواني
س20	التأخر عن الاجتماعات التي يديرها المقصود بالعداء		0.66		0.55
س21	عدم الدفاع عن الخطط التي يعرضها المقصود بالعداء أمام الآخرين		0.66		0.59
س22	التدخل في أو إعاقة نشاطات عمل المقصود بالعداء		0.69		0.65
س23	استهلاك الموارد التي يحتاجها المقصود بالعداء بدون وجه حق		0.69		0.69
س24	الرفض المباشر لتوفير المواد أو الموارد التي يحتاجها المقصود بالعداء		0.73		0.67
س25	الإبطاء المقصود للعمل		0.72		0.67
س26	المهاجمة باستخدام سلاح			0.63	0.42
س27	الاعتداء المادي على الآخر (مثل التدافع، الدفع والضرب)			0.79	0.57
س28	سرقة أو إفساد ممتلكات المقصود بالعداء			0.77	0.57
س29	التهديد بالعنف الجسدي			0.73	0.54
س30	عدم حماية المقصود بالعداء أو المحافظة على سلامته			0.53	0.57
س31	إتلاف أو تخريب ممتلكات المؤسسة التي يحتاج إليها المقصود بالعداء			0.71	0.58
س32	سرقة أو إخفاء ممتلكات المؤسسة التي يحتاج إليها المقصود بالعداء			0.79	0.69
س33	إتلاف الرسائل أو البريد الذي يحتاج إليه المقصود بالعداء في عمله			0.78	0.68

ملاحظة: مستوى الدلالة الإحصائية $p \leq 0.05$ لجميع معاملات الارتباط

الصدق العملي للمقياس:

تم حساب الصدق العملي لمقياس السلوك العدواني في العمل من خلال إجراء التحليل العملي الاستكشافي على فقرات المقياس وفق طريقة المكونات الأساسية مع التدوير المائل. تم التحقق من شروط التحليل العملي الاستكشافي التالية:

حجم العينة: تم التأكد من كفاية حجم العينة للتحليل العملي حيث أظهر اختبار كيزر-مايير-أولكن (Kaiser-Meyer-Olkin) Measure of Sampling Adequacy) ما قيمته 0.915 وتعتبر العينة كافية للتحليل العملي إذا ما تجاوز هذا الاختبار 0.5 وفقاً لـ Hair, et al, 2019.

التحقق من توفر مصفوفة الارتباطات على الخصائص التي تجعلها قابلة للتحليل العملي:

أظهرت مصفوفة الارتباطات بين العناصر ارتباطات تتراوح بين 0.3 و 0.7 بين أغلب العناصر، كما أظهر اختبار بارتلبيت لتجانس العينة (Bartlett) ما قيمته: $\chi^2 = 2766.738$, df: 378, $p < 0.001$ ، حيث يعد دالاً إحصائياً على معاملات ارتباط في المصفوفة Hair, et al, 2019.

وقد أسفرت نتائج التحليل العملي الاستكشافي على أن العناصر (س3، س11، س15، س16 وس30) تحمل تشعباً مزدوجاً لأكثر من عامل وأن العنصر (س14) ينتمي إلى غير عامله الأصلي مما يدعو للتخلص من هذه العناصر كلياً وإعادة التحليل من جديد. وبالتالي فإن نتائج التحليل العملي الاستكشافي لمقياس السلوك العدواني في العمل أسفرت عن ثلاثة عوامل كامنة وهي تعبيرات العدا، والعرقلة، والاعتداء الصريح. وكانت نتائج التباين وفقاً للجدول 2: تعبيرات العدا (11 عنصراً)، تبايناً مشتركاً قدره 42.450%، والعرقلة (9 عناصر) 9.960% والاعتداء الصريح (7 عناصر) 6.480%، وقد كان مجموع التباين الكلي لمقياس السلوك العدواني (27 عنصراً) 58.883%، أي أن المقياس قادر على تفسير الظاهرة حسب هذه النسبة.

جدول (2) نتائج التحميل العملي الاستكشافي لمقياس السلوك العدواني وفق طريقة المكونات الأساسية والتدوير المائل للفقرات

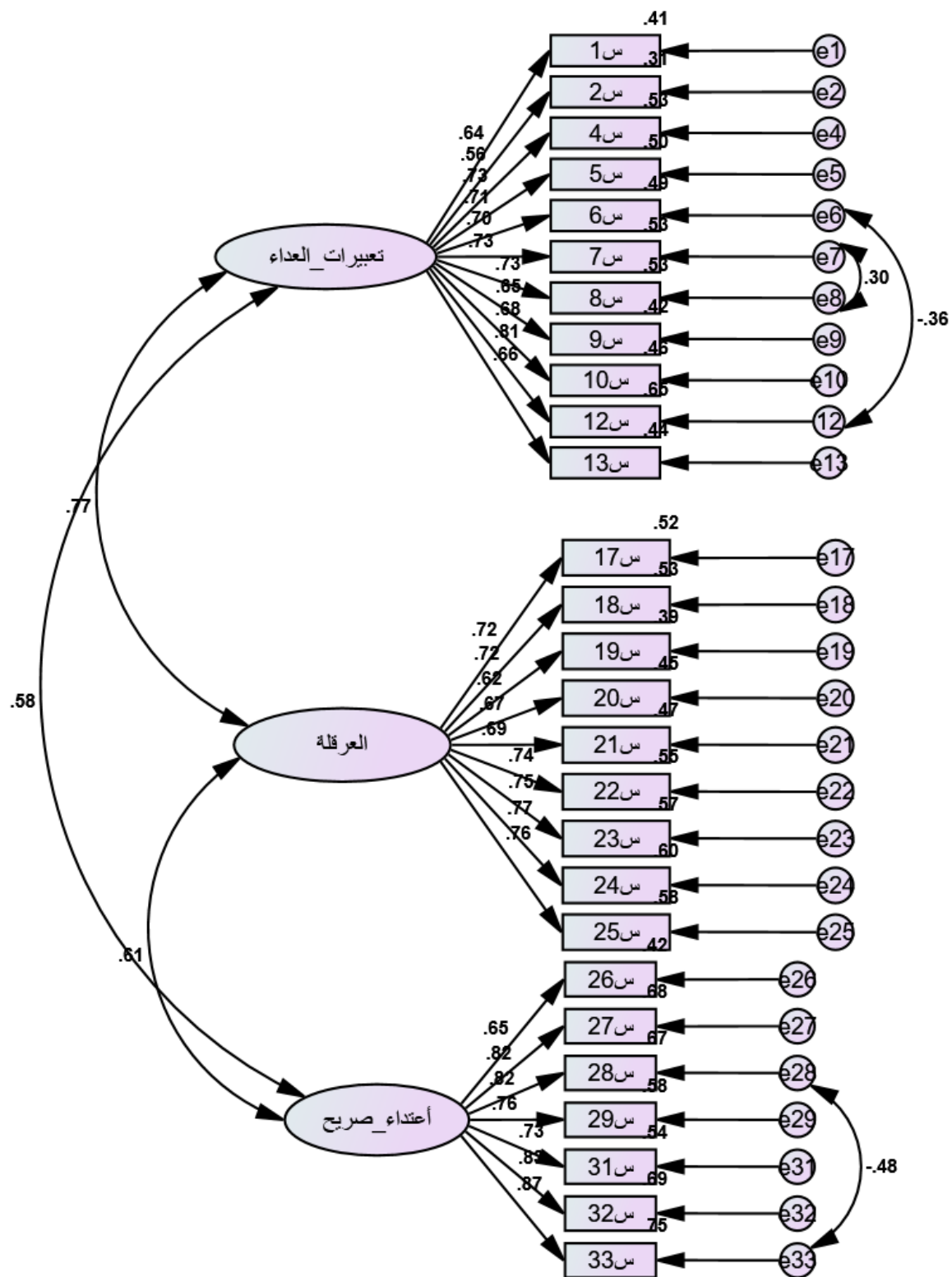
تسلسل الفقرات	فقرات المقياس	بعد تعبيرات العدا	بعد العرقلة	بعد الاعتداء الصريح
س8	السخرية من المقصود بالعداء أو مما يقوم به من عمل	.733	.172	.241
س5	الغيبة ونشر الإشاعة حول المقصود بالعداء	.728	.197	
س4	القيام بحركات سلبية أو بذيئة نحو المقصود بالعداء	.710	.191	.252
س12	إعطاء تقرير أداء غير عادل أو سلبي عن المقصود بالعداء	.681	.323	.262
س6	مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم أو عملهم	.679	.264	

تسلسل الفقرات	فقرات المقياس	بعد تعبيرات العدا	بعد العرقلة	بعد الاعتداء الصريح
س7	تعتمد سب المقصود بالعداء مع تقليل الثناء عليه	.658	.231	.354
س1	نظرات الاستحقاق والغمز عن المقصود بالعداء	.637	.204	.183
س10	إرسال معلومات سلبية غير عادلة إلى المستويات الإدارية العليا في المؤسسة	.623	.314	
س13	عدم إنكار الإشاعات المغرضة التي تقال عن المقصود بالعداء	.612	.363	
س2	التقليل من شأن رأي المقصود بالعداء	.607		.171
س9	التباهي بالمكانة أو السلطة / التصرف بطريقة متعالية	.557	.381	.128
س20	التأخر عن الاجتماعات التي يديرها المقصود بالعداء	.740	.202	
س25	الإبطاء المقصود للعمل	.258	.704	.249
س24	الرفض المباشر لتوفير المواد أو الموارد التي يحتاجها المقصود بالعداء	.251	.701	.269
س21	عدم الدفاع عن الخطط التي يعرضها المقصود بالعداء أمام الآخرين	.316	.693	
س22	التدخل في أو إعاقه نشاطات عمل المقصود بالعداء	.377	.657	.122
س18	جعل الآخرين يؤجلون الأعمال التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	.308	.640	.261
س19	عدم تحذير المقصود بالعداء من أي خطر وشيك	.186	.637	.182
س17	الإخفاق في إرسال المعلومات التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	.388	.633	.170
س23	استهلاك الموارد التي يحتاجها المقصود بالعداء بدون وجه حق	.309	.627	.318
س27	الاعتداء المادي على الآخر (مثل التدافع، الدفع والضرب)	.180	.150	.826
س28	سرقة أو إفساد ممتلكات المقصود بالعداء	.184	.155	.811
س29	التهديد بالعنف الجسدي		.258	.774
س26	المهاجمة باستخدام سلاح			.741
س32	سرقة أو إخفاء ممتلكات المؤسسة التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	.351	.233	.738
س33	إتلاف الرسائل أو البريد الذي يحتاج إليه المقصود بالعداء في عمله	.278	.298	.735
س31	إتلاف أو تخريب ممتلكات المؤسسة التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	.196	.237	.715
	الجذور الكامنة غير المدورة	11.460	2.689	1.749
	تفسير التباين	42.250	9.960	6.480
	تفسير التباين الكلي		58.883	

التحليل العاملي التوكيدي

يستخدم التحليل العاملي التوكيدي من خلال النمذجة بالمعادلة البنائية للاستدلال على صدق المقياس من خلال اختبار نموذج القياس من الدرجة الأولى. ويوضح الشكل (1) نموذج القياس للسلوك العدواني في العمل بأبعاده الثلاثة (تعبيرات العدا، والعرقلة، والاعتداء الصريح). تم إظهار معاملات التباين المعيارية بناء على توصية (Hair et. al., 2019, p: 630)، وتظهر معاملات التباين المعيارية بين العوامل الثلاثة على النحو التالي:

تعبيرات العدا ↔ العرقلة = 0.77، و تعبيرات العدا ↔ الاعتداء الصريح = 0.58، والعرقلة ↔ الاعتداء الصريح = 0.61.



شكل (1) نموذج السلوك العدواني في العمل ثلاثي الأبعاد من الدرجة الأولى

الدلالة الإحصائية لتقديرات المعلمات

يوضح الجدول (3) معاملات الانحدار غير القياسية لأبعاد السلوك العدواني في العمل (تعبيرات العداء، والعرقلة، والاعتداء الصريح) وعناصرها. تم استخدام النسبة الحرجة (Critical Ratio, C.R.) لتحديد الدلالة الإحصائية لتقديرات المعلمات على أنها مختلفة إحصائياً عن الصفر بناءً على مستوى الدلالة 0.05، إذ يجب أن تكون $1.96 \pm$ وإلا يجب حذفها من النموذج (Byrne, 2016). وبناءً عليه ولأجل الحصول على نموذج صالح للقياس فقد تم الاحتفاظ بسبع وعشرون سؤالاً من أصل ثلاثة وثلاثون سؤالاً تمثل نموذج قياس السلوك العدواني في العمل.

جدول (3) معاملات الانحدار غير القياسية لأبعاد السلوك العدواني في العمل (تعبيرات العداء، والعرقلة، والاعتداء الصريح) وعناصرها

الأبعاد	العناصر	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة C.R	مستوى الدلالة p
تعبيرات العداء	س1	1.000			
تعبيرات العداء	س2	.796	.126	6.298	***
تعبيرات العداء	س4	1.117	.142	7.838	***
تعبيرات العداء	س5	1.177	.153	7.684	***
تعبيرات العداء	س6	1.079	.143	7.549	***
تعبيرات العداء	س7	1.126	.139	8.084	***
تعبيرات العداء	س8	1.113	.139	8.027	***
تعبيرات العداء	س9	1.044	.146	7.161	***
تعبيرات العداء	س10	1.129	.151	7.476	***
تعبيرات العداء	س12	1.309	.154	8.505	***
تعبيرات العداء	س13	1.039	.142	7.306	***
العرقلة	س17	1.000			
العرقلة	س18	.949	.107	8.825	***
العرقلة	س19	.843	.112	7.529	***
العرقلة	س20	.903	.111	8.141	***
العرقلة	س21	.952	.114	8.359	***
العرقلة	س22	.986	.109	9.022	***
العرقلة	س23	1.021	.111	9.184	***
العرقلة	س24	1.024	.109	9.399	***
العرقلة	س25	1.026	.111	9.249	***
أعتداء صريح	س26	1.000			
أعتداء صريح	س27	1.513	.170	8.910	***
أعتداء صريح	س28	1.450	.165	8.771	***
أعتداء صريح	س29	1.395	.167	8.364	***
أعتداء صريح	س31	1.343	.165	8.131	***
أعتداء صريح	س32	1.612	.179	8.981	***
أعتداء صريح	س33	1.669	.182	9.175	***
تعبيرات العداء	س11	1.026	.146	7.021	***

ملاحظة: *** p تعني أن قيمة الإحصاء أقل من 0.001

مؤشرات التحليل العاملي التوكيدي لمفهوم السلوك العدواني في العمل

جدول (4) مؤشرات التحليل العاملي التوكيدي لمفهوم السلوك العدواني في العمل

اسم المفهوم	جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية (SRMR)	جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي (RMSEA)	مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	النتيجة
السلوك العدواني في العمل	0.059	0.064	0.917	تأكيد المطابقة

أظهرت النتائج (جدول 4) أن مؤشر المطابقة المقارن (CFI) = 0.917. وفقاً لـ (Bentler, 1992) أي قيمة لمؤشر المطابقة المقارن أعلى من 0.900 تعد مقبولة. جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي (RMSEA) = 0.064. القيم التي أقل من 0.08 تشير إلى أخطاء معقولة للتقريب في مجتمع الدراسة (Browne & Cudeck, 1993). أما جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية (SRMR) فهو 0.059. وفقاً لـ (MacCallum et al. 1996) فإن القيم التي بين 0.05 و 0.09 تعد مناسبة. بناءً على هذه المؤشرات، فإن نموذج (Neuman and Baron, 1998) يعد صالحاً لقياس السلوك العدواني في العمل في بيئة الدراسة، وأن أبعاده الثلاثة (تعبيرات العداء، والعرقلة، والاعتداء الصريح) تعد صالحة أيضاً ويمكن استخدامها في قياس هذه المتغيرات. الجدير

بالذكر أن هذه النتائج تدعم فرضية الدراسة الأولى: يتصف مقياس (Neuman and Baron 1998) في تصنيف العدوان بين العاملين بالصدق البنائي مثلما جاء في النسخة المطورة من قبل (Baron et al , 1999) من هذا المقياس. قياس الثبات

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل من الأبعاد الثلاثة والمقياس الكلي للسلوك العدواني في العمل وقد أسفرت النتائج عن القيم التالية: تعبيرات العدا = 0.909، والعرقلة = 0.905، والاعتداء الصريح = 0.916، والمقياس الكلي = 0.947 مما يعني أن نموذج السلوك العدواني في العمل يتمتع بمستوى مرتفع من الثبات. وهذه النتيجة تدعم فرضية الدراسة الثانية: يتصف مقياس (Neuman and Baron 1998) في تصنيف العدوان بين العاملين المطور من قبل (Baron et al , 1999) بمعامل ثبات مقبول (معامل كرونباخ ألفا) مثلما جاء في النسخة المطورة من هذا المقياس.

معالم السلوك العدواني في العمل وفقا لهذا التصنيف

توافق تصنيف السلوك العدواني في العمل في هذه الدراسة مع النموذج الثلاثي لـ (Neuman and Baron 1998)، المطور من قبل (Baron et al , 1999) حيث كان المتوسط الحسابي للسلوك العدواني في العمل = 2.38 بإحتراف معياري قدره (0.914) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي. أما أبعاد السلوك العدواني فقد كانت على النحو التالي: تعبيرات العدا = 2.68، والعرقلة = 2.45، والاعتداء الصريح = 1.81. ويوضح الجدول (4) الإحصاء الوصفي لمتغير الدراسة وأبعاده وعناصره. الجدير بالذكر أن قيم المتوسطات الحسابية لمقياس السلوك العدواني في العمل وأبعاده الثلاثة جاءت في حدود المدى المتوسط لمقياس لكرت الخماسي (1-5) وهو 1.68 إلى 3.33.

جدول (4) الإحصاء الوصفي لمتغير الدراسة وأبعاده وعناصره

السلوك العدواني في العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تعبيرات العدا	158	2.38	.914
س1: نظرات الاستحقار والغمز عن المقصود بالعداء	158	2.68	1.030
س2: التقليل من شأن رأي المقصود بالعداء	158	2.44	1.482
س3: القيام بحركات سلبية أو بذئية نحو المقصود بالعداء	158	2.95	1.353
س4: الغيبة ونشر الإشاعة حول المقصود بالعداء	158	2.65	1.463
س5: مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم أو عملهم	158	2.90	1.581
س6: سب المقصود بالعداء مع تقليل الثناء عليه	158	2.54	1.470
س7: السخرية من المقصود بالعداء أو مما يقوم به من عمل	158	2.35	1.419
س8: التباهي بالمكانة أو السلطة / التصرف بطريقة متعالية	158	2.65	1.415
س9: إرسال معلومات سلبية غير عادلة إلى المستويات الإدارية العليا في المؤسسة	158	3.00	1.527
س10: إعطاء تقرير أداء غير عادل أو سلبي عن المقصود بالعداء	158	2.92	1.568
س11: عدم إنكار الإشاعات المغرضة التي تقال عن المقصود بالعداء	158	2.66	1.538
العرقلة	158	2.45	1.054
س12: عدم إرسال المعلومات التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	158	2.48	1.483
س13: جعل الآخرين يؤجلون الأعمال التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	158	2.43	1.469
س14: عدم تحذير المقصود بالعداء من أي خطر وشيك	158	2.44	1.389
س15: التأخر عن الاجتماعات التي يديرها المقصود بالعداء	158	2.42	1.442
س16: عدم الدفاع عن الخطط التي يعرضها المقصود بالعداء أمام الآخرين	158	2.39	1.431
س17: التدخل في أو إعاقة نشاطات عمل المقصود بالعداء	158	2.55	1.470
س18: استهلاك الموارد التي يحتاجها المقصود بالعداء بدون وجه حق	158	2.66	1.412
س19: الرفض المباشر للمواد أو الموارد التي يحتاجها المقصود بالعداء	158	2.29	1.438
س20: الإبطاء المقصود للعمل	158	2.31	1.409
الاعتداء الصريح	158	2.46	1.435
س21: مهاجمة باستخدام سلاح	158	1.81	1.020
س22: الاعتداء المادي على الآخر (مثل التدافع، الدفع والضرب)	158	1.45	1.062
س23: سرقة أو إفساد ممتلكات المقصود بالعداء	158	1.74	1.268
س24: التهديد بالعنف الجسدي	158	1.72	1.220
س25: إتلاف أو تخريب ممتلكات المؤسسة التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	158	1.87	1.266
س26: سرقة أو إخفاء ممتلكات المؤسسة التي يحتاج إليها المقصود بالعداء	158	1.85	1.261
س27: إتلاف الرسائل أو البريد الذي يحتاج إليه المقصود بالعداء في عمله	158	2.03	1.337
	158	1.98	1.328

المناقشة والتوصيات

يعد قياس ومقارنة أنواع السلوك التنظيمي من علوم الإدارة التي تقوم على النماذج الكمية الموصوفة بالصدق والثبات. وما دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة هو افتقار المكتبة العربية إلى مقاييس للسلوك العدواني في بيئة العمل تكون قد خضعت لقياس الخصائص السيكمترية باستخدام برامج التحليل الإحصائي، مثل أموس (Analysis of Moment Structures: AMOS) الذي من أهم استخداماته النمذجة بالمعادلات البنائية (Byrne, 2016). ولعل من أبرز النماذج التي ظهرت في أواخر القرن الماضي النماذج التي تقيس السلوك العدواني في العمل، والتي من بينها نموذج (Neuman and Baron 1998). ظهر هذا النموذج في بدايته في بعدين أساسيين هما العدوان العلني (overt aggression) مثل الاعتداء الجسدي المباشر، والعدوان الخفي (covert aggression) مثل عدم التحذير من خطر وشيك.

وقد أدى اختبار هذا النموذج على يد Baron وآخرين في 1999 في دراسة المحددات الاجتماعية والشخصية للسلوك العدواني في العمل في أمريكا إلى ظهور ثلاثة أبعاد رئيسية لهذا السلوك وهي تعبيرات العداء، والعرقلة والعدوان الصريح. ومن الدراسات الحديثة التي صنفت السلوك العدواني في العمل دراسة Madran, 2013، فقد صنفته في ثلاثة أبعاد ثنائية هي: مباشر/غير مباشر، مادي/لفظي، ونشط/سلبي. وعلى الصعيد العربي فإن الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع مازالت محدودة العدد وتفتقر إلى قياس صدق البناء (Construct Validity)، ومنها دراسة الشريف 2017، ودراسة بيداء هاشم 2021، ودراسة عبد المحسن جودة وآخرين 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم صدق وثبات أدوات قياس السلوك العدواني في بيئة العمل وهو نموذج (Neuman and Baron 1998). المطور من قبل Baron وآخرين في 1999، وقد جاءت النتائج مطابقة للنموذج المطور في أبعاده الثلاثة مع بعض الاختلافات المحدودة في عدد العناصر التي تقيس كل بعد منها. ففي بعد تعبيرات العداء لم تحظى العناصر (التجاهل من خلال الصمت، وترك مكان العمل عندما يدخل الشخص المقصود بالعداء، والتحرش الجنسي اللفظي، وعدم الاعتراض على الاتهامات الباطلة التي تواجه المقصود بالعداء) باتفاق أفراد العينة، أما في بعد العرقلة فقد استبعد "تجاهل الرد على المكالمات الهاتفية أو الرسائل التي تأتي من المقصود بالعداء"، وأخيرا فإن في بعد الاعتداء الصريح فقد وجد أن العنصر "عدم حماية المقصود بالعداء أو المحافظة على سلامته" لا يتوافق مع هذا البعد.

الجدير بالذكر أيضا أن النتائج التي تم التوصل إليها تتوافق مع دراسة (Pietersen, 2005) من حيث تصنيف السلوك العدواني في العمل إلى ثلاثة أبعاد وهذا يعزز صدق المقياس في القطاع الصحي. أما من حيث قياس الثبات فقد جاءت النتائج مطابقة مع نتائج الثبات في دراسة (Baron et al, 1999) فيما يخص بعد تعبيرات العداء (0.909) في هذه الدراسة مقابل 0.910 في دراسة (Baron et al, 1999). أما نتيجة قياس الثبات لبعد العرقلة فكانت (0.905) في هذه الدراسة مقابل 0.870 في دراسة (Baron et al, 1999)، وكانت نتيجة قياس الثبات لبعد الاعتداء الصريح (0.916) في هذه الدراسة مقابل 0.810 في دراسة (Baron et al, 1999). وهذه المقارنة تؤكد ثبات مقياس السلوك العدواني في العمل في القطاع الصحي.

أما من حيث شدة السلوك العدواني في العمل فقد جاء في المرتبة الأولى "التباهي بالمكانة أو السلطة / التصرف بطريقة متعالية" يليه "التقليل من شأن رأي المقصود بالعداء" ثم "إرسال معلومات سلبية غير عادلة إلى المستويات الإدارية العليا في المؤسسة". وعند مقارنة هذه النتائج بدراسة Neuman and Baron 1998 نجد أن "الغيبية ونشر الإشاعة حول المقصود بالعداء" جاءت في المرتبة الأولى يليها "مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم أو عملهم" ثم "التقليل من شأن رأي المقصود بالعداء". نلاحظ رغم الاختلاف البسيط في ترتيب هذه الأفعال العدائية إلا أنها جميعا سواء التي في هذه الدراسة أو التي في دراسة Neuman and Baron 1988 جاءت ضمن البعد الأول بعد : تعبيرات العداء.

ختاما يمكن القول إن قياس الصدق والثبات لمثل هذه المقاييس العلمية يعزز من صحتها ويقوي من فرص النشر في الدوريات العلمية الرصينة وعليه يوصي الباحث بمزيد من دراسات الصدق والثبات من أجل تعزيز صلاحية المقاييس العالمية في بيئة الدراسة العربية. كما يوصي الباحث المسؤولين عن بيئة العمل التنظيمية بالاستفادة من مثل هذه الدراسات في معرفة خطورة السلوك العدواني في بيئة عملهم والحرص على الحد منه بل إتخاذ الإجراءات القانونية ضد الذين يمارسونه إذا ما ثبت تورطهم في ذلك.

المراجع العربية

الشريف، & راشد بن مسلط. (2017). دور إدارة الموارد البشرية في التعامل مع السلوك العدواني غير المباشر للموظفين-دراسة ميدانية على منظمات الأعمال بمدينة جدة. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 54(2)، 1-38.
بيداء هاشم جميل. (2021). ادراكات الموظفين حول التنمية في مكان العمل. Psychological Science, 32(03A).
عبد المحسن جودة، ع. ا. عبد المحسن، أبو المجد كامل، محمود، و اسماعيل عبد الغنى الرفاعى. (2021). الإحباط الوظيفي كمغير وسيط بين التئمر التنظيمي والارتباط بالعمل (دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة). المجلة المصرية للدراسات التجارية، 45(4)، 251-277.

المراجع الأجنبية

Alameddine, M., Mourad, Y., & Dimassi, H. (2015). A national study on nurses' exposure to occupational violence in Lebanon: Prevalence, consequences, and associated factors. PloS one, 10(9), e0137105.
Andersson, L. M., & Pearson, C. M. 1999. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. Academy of Management Review, 24: 452-471.
Baron, R. A. (2013). Human Aggression. Springer Science & Business Media.
Baron, R.A., Neuman, J.H. & Geddes, D. (1999). Social and personal determinants of workplace aggression: Evidence for the impact of perceived injustice and the type A behavior pattern. Aggressive Behavior, 25, 281-296.
Björkqvist K, Lagerspetz KMJ, Kaukiainen A. 1992. Do girls manipulate and boys fight? Developmental trends in regard to direct and indirect aggression. Aggr Behav 18:117-127.
Byrne, B. M. (2016). Structural equation modeling with AMOS: basic concepts, applications, and programming (multivariate applications series). New York: Routledge.
Census of Fatal Occupational Injuries Summary, 2020, U.S. BUREAU OF LABOR STATISTICS, <https://www.bls.gov/news.release/pdf/cfoi.pdf> , visited on: 03/02/2024.
Chen, H., Richard, O. C., Boncoeur, O. D., & Ford Jr, D. L. (2020). Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior. Journal of Business Research, 114, 30-41.
Einarsen, S. and Mikkelsen, E. G. (2003). 'Individual effects of exposure to bullying at work'. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. L. (Eds), Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice. London: Taylor and Francis, 127-44.
Elayeb, J. M. M., & Tarofder, A. K. (2022). The Effect of Behavioral Work Environment on Employees' Productivity in the Oil and Gas Sector in Libya. Journal of International Business and Management, 5(4), 01-11.
Elkhawaga, G., El-Gilany, A. H., & Abd-El-Raouf, S. E. (2012). Violence against physicians in Mansoura University Emergency Hospital, Egypt. The Egyptian Journal of Community Medicine, 30(3), 31-9.
Hawkins, D., & Chavarria, A. L. (2023). Fatal Injuries in the Health Care and Social Assistance Industry, Census of Fatal Occupational Injuries, 2011 to 2019. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 65(2), 167-171.
Herscovis, M. Sandy, 2011, "Incivility, social undermining, bullying. . .oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research, Journal of Organizational Behavior. 32, 499-519.
Hills, D. J., Joyce, C. M., & Humphreys, J. S. (2011). Prevalence and prevention of workplace aggression in Australian clinical medical practice. Australian health review, 35(3), 253-261.
Hills, D., & Joyce, C. (2013). A review of research on the prevalence, antecedents, consequences and prevention of workplace aggression in clinical medical practice. Aggression and Violent Behavior, 18(5), 554-569. <http://dx.doi.org/10.1016/j.avb.2013.07.014>
Keashly, L., & Jagatic, K. 2003. By any other name: American perspectives on workplace bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), Bullying and emotional abuse in the workplace: International research and practice perspectives: 31-61. London: Taylor & Francis.
Kundi, Y. M., & Badar, K. (2021). Interpersonal conflict and counterproductive work behavior: the moderating roles of emotional intelligence and gender. International Journal of Conflict Management.
LeBlanc, M., and Kelloway, E., 2002, Predictors and outcomes of workplace violence and aggression, Journal of Applied Psychology, vol. 87, No. 3, 444-453.
Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and Victims, 5, 119-126.
Lutgen-Sandvik, P, Tracy, Sarah J. and Alberts, Jess K., 2007, Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact, Journal of Management Studies 44:6 September 2007 , 0022-2380
MADRAN, P. H. A. D. (2013). The reliability and validity of the Buss-Perry Aggression Questionnaire (BAQ)-Turkish version. Turk Psikiyatri Dergisi, 24(2), 124.
Marcus, B. and Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work. Journal of Applied Psychology, 89, 647-660.
Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive work behavior: A causal reasoning perspective. International Journal of Selection and Assessment, 10, 36-50.

- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467–484.
- Mikkelsen, E. G. and Einarsen, S. (2001). 'Bullying in Danish work-life: prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393–413.
- Myers, D.W. (1996). The mythical world of workplace violence--or is it? *Business Horizons*, 39 (4), 31-36.
- Neuman, J. H. and Baron, R. A. (2005). 'Aggression in the workplace: a social-psychological perspective'. In Fox, S. and Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of management*, 24(3), 391-419.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239–249.
- Nijman, H. L., Muris, P., Merckelbach, H. L., Palmstierna, T., Wistedt, B., Vos, A. M., ... & Allertz, W. (1999). The staff observation aggression scale--revised (SOAS-R). *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 25(3), 197-209.
- Notelaers, G., Van der Heijden, B., Guenter, H., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. V. (2018). Do interpersonal conflict, aggression and bullying at the workplace overlap? A latent class modeling approach. *Frontiers in Psychology*, 9, 1743.
- Notelaers, G., Van der Heijden, B., Guenter, H., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. V. (2018). Do interpersonal conflict, aggression and bullying at the workplace overlap? A latent class modeling approach. *Frontiers in Psychology*, 9, 1743.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS*. McGraw-hill education (UK).
- Pietersen, Pcharlotte (2005), A DIAGNOSTIC APPROACH TO MEASURING AND MANAGING WORKPLACE AGGRESSION, *SA Journal of Human Resource Management*, 3 (1), 1-5.
- Pituro, M. (2001). Workplace violence. *Strategic Finance*, 82 (11), 35-38.
- Rashed, M. (2014). Violence against healthcare personnel in Libya. *Ibnosina Journal of Medicine and Biomedical Sciences*, 6(01), 44-46.
- Rayner, C., & Keashly, L. (2005). *Bullying at Work: A Perspective From Britain and North America*.
- Rayner, C., Hoel, H., & Cooper, C. (2003). *Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do?*. CRC Press.
- Richard, O. C., Boncoeur, O. D., Chen, H., & Ford, D. L. (2020). Supervisor abuse effects on subordinate turnover intentions and subsequent interpersonal aggression: The role of power-distance orientation and perceived human resource support climate. *Journal of Business Ethics*, 164(3), 549-563.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555–572.
- Schablon, A., Wendeler, D., Kozak, A., Nienhaus, A., & Steinke, S. (2018). Prevalence and consequences of aggression and violence towards nursing and care staff in Germany—A survey. *International journal of environmental research and public health*, 15(6), 1274.
- Selden, M.P. and Downey, R.G.(2012) Workplace hostility: Defining and measuring the occurrence of hostility in the workforce, *Work* 42, 93–105
- Sheehan, M. & Barker, M. (1999). Applying strategies for dealing with workplace bullying. *International Journal of Manpower*, 20 (1), 50-57.
- Slora, K. B., Joy, D. S. and Terris, W. (1991). 'Personnel selection to control employee violence', *Journal of Business and Psychology*, 5, 417±426.
- Straus, M. and Gelles, R. (1986). 'Societal change and change in family violence from 1975 to 1985 as revealed by two national surveys', *Journal of Marriage and the Family*, 48, 465- 479.
- Tepper, B. J. (2000). 'Consequences of abusive supervision'. *Academy of Management Journal*, 43, 178–90.
- Vartia, M. A. L. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment, & Health*, 27, 63–69.
- WITTMER, JENELL L. S., ROBERT R. SINCLAIR, JAMES E. MARTIN, JENNIFER S. TUCKER AND JESSICA LANG, (2013), *Journal of Organizational Behavior*, 34, 370–388.
- Zapf, D., Knortz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215–237.